



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en docentes  
de instituciones educativas públicas - San Juan de Lurigancho,  
Lima, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en psicología

**AUTORA:**

Marcelo Medrano, Rossalí Rocío (ORCID: 0000-0002-7172-8838)

**ASESORES:**

Dr. Barboza Zelada Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8776-7527)

Mg. Olivas Ugarte, Lincol Orlando (ORCID: 0000-0001-7781-7105)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

A mi madre por su apoyo incondicional y a mi familia por alentarme a cumplir mis metas.

## **Agradecimiento**

A mi madre por enseñarme a luchar y no rendirme, por todo el amor y paciencia que me tiene, por ser mi ejemplo a seguir.

<b>Índice de contenidos</b>	<b>Pág.</b>
Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	4
III. MÉTODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimiento.....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS .....	33



<b>Índice de tablas</b>	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Estadísticos descriptivos del síndrome de burnout	16
<b>Tabla 2</b> Nivel del síndrome de burnout	17
<b>Tabla 3</b> Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes	17
<b>Tabla 4</b> Estadísticos descriptivos del compromiso organizacional	18
<b>Tabla 5</b> Nivel de compromiso organizacional	18
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov –Smirnov	19
<b>Tabla 7</b> Relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso organizacional	19
<b>Tabla 8</b> Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los componentes del compromiso organizacional	20
<b>Tabla 9</b> Síndrome de Burnout en docentes según sexo	20
<b>Tabla 10</b> Síndrome de Burnout en docentes según edad	21
<b>Tabla 11</b> Compromiso Organizacional en docentes según sexo	21
<b>Tabla 12</b> Rangos promedios de Compromiso Organizacional según sexo	22
<b>Tabla 13</b> Compromiso Organizacional de los docentes según edad	22
<b>Tabla 14</b> V de Aiken del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson	49
<b>Tabla 15</b> Confiabilidad para el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson	50
<b>Tabla 16</b> Baremo del estudio piloto del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson	51
<b>Tabla 17</b> V de Aiken del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen	52
<b>Tabla 18</b> Confiabilidad para el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen	53
<b>Tabla 19</b> Baremo para el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen	54

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas - San Juan de Lurigancho, Lima, 2019. El diseño de investigación fue no experimental-transversal de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 150 docentes sexo femenino y masculino, cuyas edades oscilaban entre los 28 a 62 años. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson (1981) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997). Los resultados mostraron que existe una relación baja y significativa entre síndrome de burnout y el compromiso organizacional. Por otro lado, se encontró un nivel alto para el compromiso organizacional y la dimensión de realización personal del síndrome de burnout. En cuanto a las variables sociodemográficas se encontró que el sexo establece diferencias significativas en el compromiso afectivo, siendo mayor en docentes de sexo femenino.

*Palabras Claves: burnout, compromiso, docentes*

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine the relationship between Burnout Syndrome and Organizational Commitment in teachers of public educational institutions - San Juan de Lurigancho, Lima, 2019. The research design was non-experimental-transversal of a correlational descriptive type. The sample consisted of 150 female and male teachers, whose ages ranged from 28 to 62 years. The instruments used were the Maslach and Jackson Burnout Syndrome Inventory (1981) and the Meyer and Allen and Smith Organizational Commitment Questionnaire (1997). The results showed that there is a low and significant relationship between burnout syndrome and organizational commitment. On the other hand, a high level was found for organizational commitment and the personal accomplishment dimension of burnout syndrome. Regarding sociodemographic variables, it was found that sex establishes significant differences in affective commitment, being older in female teachers.

Keywords: burnout, commitment, teachers

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente en el campo educativo, los profesores están expuestos a factores que pueden generar burnout, debido a que, se enfrentan a distintas demandas laborales y personales, lo que provoca un desgaste de energía y estados de tensión, afectando así, la salud del colaborador, ya que realizan un esfuerzo físico y psicológico para cumplir las funciones encomendadas.

A ello se suma, que se encuentran en contacto directo con los estudiantes, por ende, deben brindar una excelente enseñanza, por lo cual, se enfrentan a exigencias por el sistema educativo, ya que este último por tener colaboradores competentes y actualizados, los someten a constantes evaluaciones de rendimiento y distintos monitoreos, lo cual generaría en el colaborador ciertos niveles de estrés y ansiedad.

Es así que, si hablamos del síndrome de burnout, diremos que este es originado por niveles altos de tensión lo cual provoca actitudes negativas hacia el entorno laboral. Avalando lo anteriormente dicho, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2005) refiere que este síndrome es un problema de alto riesgo dentro del campo laboral, que afecta el estado físico y psicológico de las personas que lo padecen.

Por otro lado, a nivel nacional el Ministerio de Educación (MINEDU, 2017) refirió que, para aumentar el salario a los docentes en colegios nacionales, es necesario que pasen evaluaciones, por ello si no aprueban en tres oportunidades el colaborador es invitado a retirarse de la institución, en consecuencia, los colaboradores se muestran descontentos consigo mismos y con su trabajo, lo que puede generar posible desgaste mental y cambios en el desempeño laboral.

A nivel internacional, la OMS (2014) menciona que el colaborador es la fuente primordial que tiene una entidad. Es por ello que, en diversos países, este problema se encuentra asociado con los problemas laborales, esto podría llevar a las organizaciones a tener pérdidas de hasta 6% del PBI.

Por lo tanto, es importante que exista a nivel organizacional exista un adecuado reconocimiento laboral, para que el compromiso del colaborador no se vea

afectado, ya que, si el colaborador tiene un buen estado físico y psicológico, quizás presentaría, un mejor desempeño, vinculación y agradecimiento con la institución.

La Organización Internacional del trabajo (OIT, 2014) hace mención que el absentismo laboral es un indicador de falta de compromiso con la organización, lo cual es motivo de despido.

En alusión a lo anterior, a nivel internacional AON Corporation (2019) informó que a nivel global los colaboradores en el año 2018 presentaron un compromiso adecuado en un 65%, ello se debe al salario, reconocimiento e incentivos laborales, línea de carrera y condiciones adecuadas de trabajo. El 70% de los colaboradores refieren aspectos positivos de su organización, el 61% menciona que desea permanecer en ella y un 64% desea mejorar su desempeño en la organización.

A partir de lo mencionado, el presente estudio tiene como finalidad analizar la relación del Síndrome de Burnout y el Compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas, ya que afectarían la productividad, por lo cual, es importante no descuidar el talento humano, puesto que, si los docentes sienten el reconocimiento profesional y económico, tal vez aumentaría el número de personal comprometido con la institución.

Por ello, se realiza la siguiente formulación del problema ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?

La justificación del estudio, tiene pertenencia práctica, puesto que permitirá a las instituciones educativas nacionales conocer el nivel del burnout y del compromiso organizacional, con ello tomar medidas correctivas o generar un plan de acción de acuerdo a las necesidades de los docentes. De igual manera, tiene una pertinencia social debido a que los aportes de la investigación podrán ser replicados en instituciones en la que haya una población semejante, ya que, involucra a nivel personal al colaborador y a nivel organizacional. Asimismo, la presente investigación tiene un carácter teórico, ya que de una manera mi estudio permitirá aportar mayor conocimiento existente acerca de cómo se relacionan las variables en los docentes, puesto que actualmente no existen tantas investigaciones con

ambas variables en la misma población. Por último, tiene una pertinencia metodológica, ya que, se analizó la relación entre las variables, con un diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo correlacional, utilizando para sus medidas dos cuestionarios, obteniendo conclusiones de si el método que se aplicó fue el indicado para la población, de igual manera, dar recomendaciones para que los estudios posteriores utilicen una metodología distinta, de tal forma obtener una variedad de estudios de las variables.

Se planteó como hipótesis general: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas - San Juan de Lurigancho, Lima, 2019, por otro lado, se tuvo como hipótesis específicas lo siguiente: existe correlación entre las dimensiones de las variables y si existe diferencias según sexo y edad.

Se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas –San Juan de Lurigancho, Lima, 2019. Se tuvo como objetivos específicos: describir los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout y de los componentes del Compromiso Organizacional, determinar la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los componentes del Compromiso Organizacional, finalmente determinar diferencias, según sexo y edad.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional para el presente estudio se citó como antecedente, Menghi y Oros (2014) analizaron la satisfacción laboral en profesores y su impacto en el síndrome de burnout. Tuvo un diseño descriptivo, se contó con 229 docentes de 25 instituciones de las provincias de Argentina, la mayoría de sexo femenino, de 21 a 63 años y mínimo con un año de servicio. Durante la obtención de información se utilizó las siguientes pruebas, ESLA-Educación (2004) y MBI de Maslach. Los docentes con mayor satisfacción laboral presentaron un nivel bajo de agotamiento emocional y alto realización personal.

Maldonado, Ramírez y García. (2014) tuvieron como finalidad hallar diferencias entre el compromiso organizacional y las variables demográficas en profesores de una universidad pública. El tipo de investigación fue tipo descriptivo- analítico. El estudio se realizó con 58 maestros con el empleo del CCO de Meyer y Allen. Se obtuvo un nivel promedio de compromiso organizacional y no se observaron diferencias en cuanto a edad, sexo, tiempo de servicio

Por otro lado, Leal y Ramos (2014) realizaron una investigación de diseño no experimental, de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, se contó con la colaboración de 96 docentes. Las pruebas utilizadas fueron el MBI de Maslach y el CCO de Meyer y Allen. Como resultado final determinaron que existe una correlación inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional y que el 46,9% de los profesores presentan burnout.

Igualmente, Pojoy (2014) investigó el nivel del síndrome de Burnout maestros de educación de nivel medio que trabajan jornada matutina y vespertina. Participaron 43 docentes, el tipo de investigación fue descriptivo, para recopilación de información se administró el MBI de Maslach. Se concluye que el nivel es bajo en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y alto en realización personal.

Finalmente, a nivel internacional, Villacis (2015) tuvo como objetivo en su investigación comprobar la relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional en maestros de La Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El tipo de investigación fue correlacional, participaron 64 docentes, para la

recopilación de datos se usó el inventario MBI de Maslach y el Inventario Psicológico de Clima Organizacional de Aniceto Elías Aguilar Polo. Finalmente existe correlación inversa media entre las variables, puesto que se encontró un nivel medio de burnout y un clima favorable en los maestros.

A nivel nacional para el presente estudio se citó como antecedente a Cabrejos (2015) quien realizó una investigación en profesores de Cieneguilla. Participaron 100 docentes. Para la medición se empleó el cuestionario de Meyer y Allen y el cuestionario con Escalas de Opinión y Aptitudes tipo Likert; para. El nivel del componente afectivo es alto entre 41 a 50 años, siendo mayor en las mujeres; en el componente de continuidad es alto en personas convivientes y con un tiempo de servicio de 5 años.

De igual modo, Chávez (2017) realizó un análisis en 179 maestros de Parcoy. El diseño del estudio no experimental, de corte transversal y tipo descriptivo – correlacional. Se empleó el Cuestionario Síndrome de Quemarse por el Trabajo y el de Compromiso Organizacional. La conclusión del estudio fue que existe relación inversa de entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional. Por último, se evidencia que el 44% de maestros presentan un nivel bajo de burnout y un 64% presenta nivel alto de compromiso organizacional.

Asimismo, De Paz (2017) estudió la resiliencia y síndrome burnout en profesores de Comas. El diseño fue no experimental de tipo correlacional. Se contó con la participación de 170 profesores de ambos sexos, de 25 a 60 años. Se usó el Inventario de Maslach y la escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Se encontró que no existe relación entre las variables, se halló que el sexo no establece diferencias en el burnout y la edad establece diferencias en la resiliencia. Por último, el nivel de resiliencia y de burnout es promedio.

Por otra parte, Bazán (2017) analizó la relación entre Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout profesores de Los Olivos. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y de tipo descriptivo – correlacional, participación 130 colaboradores, se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala Satisfacción Laboral. Se halló que existe relación entre las dos variables. En cuanto a las variables sociodemográficas el sexo no presentó diferencias significativas en



la variable 2. Para finalizar, se halló que el nivel de la satisfacción laboral fue alto y bajo en el burnout.

Finalmente, a nivel nacional, Noriega (2017) estudiaron la relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional. El diseño del estudio fue no experimental- transversal, tipo descriptivo correlacional. Se aplicó el MBI Maslach y CCO de Meyer y Allen a 100 profesores del distrito del Porvenir. Para finalizar obtuvieron que existe una relación positiva baja y significativa entre las variables, asimismo presentaron un nivel medio.

Antes el colaborador era considerado como una máquina que solo debía producir sin importar sus intereses y motivaciones, pero con el tiempo se presentaron cambios para mejorar estos aspectos, como la importancia de las relaciones humanas, la presencia los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la productividad del colaborador.

Para entender la conducta del individuo en la institución se debe tener presente que la efectividad y las actitudes que pueden presentar, están condicionadas por aspectos sociales internos y externos, que determinan la productividad. Por lo tanto, para comprender el comportamiento de los colaboradores, se debe analizar la interacción de las personas en el contexto natural donde se desenvuelven.

Bronfenbrenner (1987) menciona que el sistema ecológico, está compuesto por niveles el microsistema es donde se sitúa y desarrolla al ser humano; el mesosistema comprende dos o más contextos donde la persona se desenvuelve; el exosistema está conformado por ámbitos amplios no incluye al sujeto como activo; en el macrosistema se encuentra la cultura y la subcultura, donde se desarrollan las personas.

Entonces, el comportamiento de las personas puede estar determinado por los cambios en el ambiente que lo rodea, como relaciones interpersonales, familiares y laborales. A nivel organizacional se han presentado cambios en busca de potenciar el talento humano, por lo que se realizan estudios e implementan acciones de mejora.

Robbins y Judge (2013) sostienen el comportamiento organizacional es un campo que estudia la dinámica de las personas y la estructura dentro de la organización,

con la finalidad de implantar actividades de mejora para optimizar la eficiencia de los colaboradores a nivel organizacional (p.9).

Chiavenato (2009) menciona que es el estudio de la interacción de la conducta de las personas dentro del ambiente laboral, con el objetivo de establecer cambios para potenciar la productividad de los colaboradores, en beneficio de la organización (p.6).

Por ello en la actualidad, las organizaciones consideran que el comportamiento se obtiene mediante la experiencia de las personas con el entorno, la cual puede ser modificado o potenciado a través del reforzamiento, mediante factores económicos y reconocimiento de logros.

Por lo tanto, es importante entender que la conducta de la persona dependerá de lo que piensa e interpreta de sí mismo y del entorno, lo cual está relacionado con la percepción, sentimiento y la acción a presentar ante una situación.

En 1974 el psiquiatra Herbert Freudenberger describió la presencia de frustración y cansancio en los colaboradores con síndrome de burnout.

Maslach y Jackson (1981) refieren que el burnout se determina por el agotamiento físico, mental, emocional, que con el tiempo tienen consecuencias negativas en el individuo.

Por otro lado, Gil (2011) define el burnout como una respuesta del organismo ante el estrés laboral crónico, seguido de pensamientos, sentimientos y conductas negativas hacia el ambiente laboral, colaboradores y personas externas a la organización.

Uribe (2016) quien refiere que los docentes son menos vulnerables a padecer burnout, si perciben que la que la labor que realizan no se ajusta con la remuneración y reconocimiento brindando.

En conclusión, el síndrome de burnout, se presenta en profesionales que están en contacto con personas, esto, puede generar cambios en la conducta, en la valoración y la calidad del trabajo.

Para Maslach y Jackson (1981) el burnout se determina por el cansancio emocional, donde se reduce los elementos emocionales para poder cubrir las

demandas diarias, en la que el colaborador esta consumido emocionalmente por el trabajo, asimismo, está relacionado con despersonalización , ya que , desarrollan sentimientos, actitudes, negativas y distanciamiento hacia el entorno laboral , por último, la dimensión de realización personal, que está relacionado con la valoración sentido de competencia y del trabajo, por parte del colaborador al encontrarse satisfecho con los resultados obtenidos.

Gil y Peiró (1997) mencionan algunos indicadores en la aparición del burnout, tales como: variables organizacionales como la sobrecarga de responsabilidades, entorno físico inadecuado, clima laboral negativo, estas condiciones pueden propiciar actitudes negativas en el colaborador, llegando al punto de sentirse extraño dentro de su unidad de trabajo, asimismo, la falta de oportunidad de tener línea de carrera dentro de la organización, lo cual afectaría el nivel de compromiso del colaborador, puesto que se siente frustrado, desvalorizado y por último variables personales, como la personalidad , debido que ciertos colaboradores pueden sentirse sobrecargados, sin embargo, por el contrario, puede existir otros colaboradores que lo consideren como parte de su crecimiento profesional.

Según Edelwich y Brodsky (1980) proponen que el desarrollo del síndrome se establece en cinco fases: La fase de entusiasmo es cuando inicialmente el nuevo trabajo se vivencia como motivador, ya que genera altas expectativas que se caracteriza por ausencia de agotamiento, la fase de estancamiento se genera cuando se realiza una evaluación de resultados y se obtiene que las aspiraciones personales no son cumplidas, fase de frustración se manifiesta la pérdida interés y desencanto , ya que las expectativas iniciales se ven alteradas, fase de indiferencia es la cual donde la persona utiliza la apatía como medio de defensa ante la frustración, el colaborador se resigna y presenta dificultad para establecer relacionarse, dificultando el contacto social con los compañeros y superiores, por último la fase del quemado se hace evidencia el colapso emocional y cognitivo, se producen síntomas de estrés crónico con consecuencias perjudiciales para la salud del individuo, ya que está afectado psicológicamente y físicamente.

El compromiso organizacional según Meyer y Allen (1997) es un periodo psicológico el cual está relacionado con la unión del colaborador y de la empresa, pues de ello dependerá la decisión de continuar en esta última o de retirarse, el

cual esta reforzado por los beneficios, reconocimientos y las condiciones laborales adecuadas (p.50).

De igual forma, para Chiavenato (2004) el compromiso organizacional es el esfuerzo voluntario de los colaboradores a favor de una organización, el cual es incentivado por reconocimientos y actividades de participación.

Igualmente, Tena y Villanueva (2010) sostienen que es el compromiso organizacional es la unión y la relación del colaborador con la empresa, basado en la aprobación de metas y valores del centro laboral, con el fin de permanecer en la institución.

Kinicki & Kreitner (2012) el compromiso laboral está relacionado con la identidad que tiene el colaborador con la empresa, asumiendo retos y proyectos, así como una perspectiva más amplia en cuanto a metas de corto y largo plazo de la organización.

Por otro lado, Robbins y Judge (2013) consideran el compromiso organizacional como la actitud que tiene el colaborador para identificarse los fines que tiene la institución y por el deseo de permanecer en ella.

La presente investigación, se basa en la teoría de Meyer y Allen (1997) los cuales se dividen en tres componentes: el afectivo está relacionado con el vínculo sentimental que el sujeto tiene a la organización, contribuyendo positivamente al cumplimiento de metas, valores y responsabilidades, presentando una alta satisfacción psicológica y personal a base de experiencias laborales gratificantes, lo que hace que disfrute de su estadía en la organización, componente de continuidad: es la valoración de los esfuerzos realizados tanto físicos, psicológicos, financieros y la oportunidad de encontrar un trabajo, para considerar su permanencia en la organización y no quedarse sin empleo y perder todo lo invertido, por ende, aumenta su compromiso con la organización, componente normativo está vinculado con la lealtad por permanecer en la organización, como retribución por la oportunidad laboral.

Según Meyer y Allen (1997) los trabajadores con compromiso tienen el deseo de permanecer durante a largo plazo en la organización, por ello se esfuerzan en el cumplimiento de objetivos, mejorando su desempeño laboral.

Los colaboradores que presenten mayor vinculación con la empresa, se sienten motivados en cumplir sus funciones y aportar nuevas ideas (Meyer y Allen, 1997). Un indicador del personal comprometido es la ausencia de absentismo laboral, ya que los colaboradores reconocen la importancia de su labor, por ello se sienten identificados los objetivos de la institución (Meyer y Allen, 1997).

En conclusión, el compromiso organizacional genera sentimientos de pertenencia, identificación e involucramiento en el cumplimiento de metas, por ende, el personal comprometido tendrá actitudes en beneficio de la organización.

Para (Glazer y Kruse, 2008, p. 331) el compromiso organizacional como variable moderadora con el burnout se aborda desde dos alternativas: si el colaborador se encuentra comprometido realiza esfuerzos en beneficio de la institución, por lo que aumenta su nivel de ansiedad, por lo tanto este comportamiento llega a ser una barrera a nivel cognitivo y conductual, para abordar el estrés y de igual manera, si un colaborador se siente comprometido, tiene la iniciativa de hacer frente las demandas laborales, realizando esfuerzos físicos y psicológicos con el objetivo de cumplir sus funciones, afrontando positivamente la situación.

Por otro lado, Schaufeli y Baker (2003) mencionan que el síndrome de burnout y el compromiso organizacional deberían ser estudiadas de forma individual, ya que miden distintos aspectos puesto que un colaborador no puede presentar burnout, sin embargo, no es un indicador de compromiso.

Saracho (2015) menciona que cuando el colaborador está vinculado con la institución e identifica situaciones de injusticia, el nivel de compromiso baja, presentando sentimientos y actitudes distantes hacia el entorno laboral, lo cual puede generar un estado de burnout, relacionándose de forma inversa (p.244).

Por lo tanto, el compromiso actúa como variable moderadora en el desarrollo del burnout, es decir el nivel de burnout estaría determinado por la presencia o ausencia de vinculación y sentido de pertenencia con la institución. Por otro lado, el compromiso no determinaría la presencia o ausencia del síndrome de burnout.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Diseño**

No experimental de corte transversal, dado que, se hizo el estudio en su entorno natural y porque la recopilación de información se realizó en una sola oportunidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152-154).

##### **3.1.2 Tipo**

Descriptivo correlacional, debido a que se analizó la relación de las dos variables y la precisión de sus particularidades (Hernández *et al.*, 2014, p. 92-93).

##### **3.1.3 Nivel**

Corresponde al nivel básico, ya que tiene como objetivo la recopilación y el análisis de datos que permitirán aportar mayor conocimiento a teorías que ya existen (Gay, Mills & Airasian 2012, p. 16)

##### **3.1.4 Enfoque**

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se realizó la medición de fenómenos, se estableció procedimientos estadísticos para la obtención de resultados de los objetivos planteados en el desarrollo de la investigación (Hernández *et al.*, 2014, p. 92-93).

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

##### **Variable 1: Síndrome de Burnout**

**Definición conceptual:** Maslach y Jackson (1981) sostiene que es un síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal (p.31).

**Definición Operacional:** conseguido de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (1981).

**Dimensiones:** agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

**Escala de medición:** ordinal.

## **Variable 2: Compromiso Organizacional**

### **Definición conceptual**

Meyer y Allen (1997) sostienen que es la condición psicológica que determina la relación del colaborador con la institución, lo cual interviene en la decisión de abandonar o seguir permaneciendo en ella (p.50).

**Definición Operacional:** conseguido de la aplicación del Cuestionario Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997).

**Dimensiones:** conformado por los componentes: afectivo normativo y de continuidad.

**Escala de medición:** ordinal.

**Variables sociodemográficas 3:** Sexo y edad.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Son el grupo de casos que tienen particularidades y condiciones semejantes en un entorno delimitado Hernández, et al. (2014). Por ello que, la población fue formada por 245 docentes.

### **3.3.2 Muestra**

Compuesta por 150 docentes de ambos sexos, de 28 años hasta los 62 años.

### **3.3.3 Muestro**

Se empleó el muestreo no probabilístico – intencional, debido a que se estableció criterios de selección dada a la conveniente accesibilidad y proximidad, por lo tanto, los resultados de la investigación no pueden ser generalizados a toda la población (Hernández, et al., 2014).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Ficha técnica**

Nombre: Inventario de Burnout de Maslach

Autores: Christina Maslach y Susan Jackson

Año: 1981

Procedencia: California

Descripción:

Este instrumento tiene como finalidad hallar la presencia del síndrome de burnout en colaboradores de una institución. Dicha prueba tiene 22 ítems, presentando una escala Likert de 7 alternativas.

Administración y calificación del instrumento

La aplicación del instrumento puede ser personal o grupal, con un tiempo de aplicación de 15 minutos, Para la calificación se debe tener en cuenta, que los ítems indirectos son: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,22, cuyas respuestas se invierten. Por último, para la presencia de burnout se debe tener puntajes altos en la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y puntaje bajo en realización personal.

Aspectos psicométricos de la prueba original

Maslach y Jackson (1981), hallaron la validez a través del análisis factorial, identificaron una adecuada consistencia interna, para la dimensión de realización personal 0.71, agotamiento emocional 0.90 y 0.79 en la dimensión de despersonalización.

Aspectos psicométricos de la prueba adaptada

En el Perú Fernández (2002), realizó un estudio en docentes de Lima metropolitana, para ello efectuó el juicio de 9 expertos, presentando una adecuada validez de contenido. Se alcanzó una apropiada consistencia interna en las dimensiones a través del Alfa de Cronbach: 0.78 para AE, 0.71 DP y 0.74 para RP.

Aspectos psicométricos de la prueba piloto

Para el presente estudio se contó con el juicio de expertos, quienes validaron el contenido, mediante la V de Aiken se obtuvieron resultados (0.80 al 1), asimismo, se halló una adecuada consistencia interna.



### **3.4.2 Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario de compromiso organizacional

Autor: John Meyer y Natalie Allen

Año: 1997

Procedencia: Estados Unidos

Descripción:

Este instrumento permite obtener información para identificar el nivel de compromiso, el cuestionario consta de 18 ítems y Escala Likert, el cual presenta 7 tipos de respuestas.

Aplicación y calificación del instrumento

La aplicación de instrumento puede realizarse de manera individual o grupal, su duración es de 15 minutos. Para la calificación cuenta con 7 tipos de respuestas. Para hallar el nivel de compromiso se sumará cada respuesta, considerando la presencia de los ítems invertidos ,1, 3, 10, 14,15 y 18.

Aspectos psicométricos de la prueba validez y confiabilidad

Meyer y Allen (1997), hallaron una apropiada confiabilidad para los 3 componentes del compromiso: afectivo 0.85, continuidad 0.79 y normativo 0.73.

En el Perú Argomedo (2013), realizó un estudio en militares para ello efectuó el juicio de 5 expertos, presentando una adecuada validez de contenido (0.80 al 1). A nivel general del cuestionario se alcanzó una apropiada fiabilidad (0.82).

Para el presente estudio se contó con el juicio de expertos, quienes validaron el contenido, mediante la V de Aiken se obtuvieron resultados (0.80 al 1). A nivel general del cuestionario se alcanzó una apropiada fiabilidad (0.96).

### **3.5 Procedimiento**

Luego de establecer las bases teóricas dentro del método, solicitó el permiso de la aplicación de pruebas psicológicas por el autor, carta de presentación a la universidad, consentimiento informado y autorización de los directores, posterior a

ello, se realizó la recolección de información del tema de estudio y el análisis de datos para la exposición de resultados.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

En el procesamiento de análisis de datos se realizó mediante el vaciado de datos de los cuestionarios en el programa de Excel y posteriormente fue exportado SPSS versión 24. De igual manera, se realizó los estadísticos descriptivos, de igual manera, la prueba de normalidad, la prueba de estadística inferencial, para esta investigación se utilizó la prueba de Chi- Cuadrado de Pearson para analizar la relación de las variables, es así que con la aplicación de estadísticos se obtuvo la resolución de los objetivos y de las hipótesis, para la creación de tablas con descripción de los resultados obtenidos

### **3.7 Aspectos éticos**

Se consideraron los siguientes principios éticos; se solicitó la carta de presentación de la escuela de psicología, el consentimiento de los directores para llevar a cabo la investigación, se cumplió con las normas establecidas por la institución, como brindar el consentimiento informado y respetar la decisión de los docentes en la participación de la investigación, asimismo la difusión de la información para fines de estudios, finalmente la presentación de los resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadísticos descriptivos

**Tabla 1**

*Estadísticos descriptivos del síndrome de burnout*

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Media	17.91	7.18	29.31
Mediana	14.50	2.00	29.00
Moda	7	0	27
Desviación estándar	13.329	9.387	5.707

Se puede apreciar la media del síndrome de burnout en la muestra tota, el puntaje más elevado es de realización personal 29.31 el cual se ubica en un nivel alto directo 17.91 para agotamiento emocional y despersonalización 7.18 perteneciendo a un nivel bajo.

**Tabla 2***Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout*

Nivel	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)
Bajo	113	60	110	73.3	2	10
Medio	24	31.3	18	12.0	69	46
Alto	13	8.7	19	12.7	79	52.66

El 60 % de los profesores presentan un nivel bajo de agotamiento emocional y 31.3 % presentan un nivel medio. El 73.3 % tiene un nivel bajo de despersonalización y el 12.7% un nivel alto. Por último, en realización personal, el 52.66% tiene un nivel alto y un 46% evidencia un nivel medio.

**Tabla 3***Prevalencia del síndrome de burnout*

Síndrome de Burnout	F	P%
No	139	93
Si	11	7

Se observa que el 93 % de los sujetos muestran ausencia del síndrome, mientras que el 7% de los docentes evidencian el síndrome.

**Tabla 4***Estadísticos descriptivos de compromiso organizacional y sus componentes*

	Componente afectivo	Componente normativo	Componente de continuidad	Compromiso organizacional
Media	32.10	31.37	28.21	91.67
Mediana	34.00	32.00	29	97.00
Moda	36	32	33	97
Desviación estándar	7.752	6.847	5.809	16.149

Se puede apreciar la media del compromiso organizacional en la muestra total. El puntaje directo es 91.67 equivalente a un nivel alto, seguido del componente afectivo con 34 promedio perteneciente a un nivel promedio.

**Tabla 5***Nivel del compromiso organizacional*

Nivel	Componente afectivo		Componente normativo		Componente de continuidad		Compromiso organizacional	
	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)
Bajo	15	10.0	13	8.7	13	8.7	14	9.33
Medio	128	85.3	116	77.3	121	80.7	53	35.33
Alto	7	4.7	21	14.0	16	10.7	83	55.33

Se puede apreciar en la tabla que los docentes alcanzaron un nivel medio en el componente afectivo con un 85.3 %, en el componente normativo con un 77.3 % y en el componente de continuidad con un 80.7%. Por último, se observa que el 55.33% presentan un nivel alto de compromiso organizacional.

## 4.2 Prueba de Normalidad

**Tabla 6**

*Prueba de Normalidad Kolmogorov- Smirnov para las variables y sus dimensiones*

	Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
Agotamiento emocional	0.171	,000 <sup>c</sup>
Despersonalización	0.263	,000 <sup>c</sup>
Realización personal	0.075	,000 <sup>c</sup>
Componente afectivo	0.157	,000 <sup>c</sup>
Componente de continuidad	0.152	,000 <sup>c</sup>
Componente normativo	0.094	,000 <sup>c</sup>
Compromiso organizacional	0.236	,000 <sup>c</sup>

Se aprecia que las dimensiones y los componentes de las variables no muestran una distribución normal, por consiguiente, se utilizaron los estadísticos no paramétricos ( $p < 0.05$ ).

## 4.3 Estadístico inferencial

**Tabla 7**

*Relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional*

		GI	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	10,985 <sup>a</sup>	2	0.001
Coeficiente de Contingencia	0.271	-	0.001

Se observa que existe una relación baja y significativa entre las variables.

**Tabla 8**

*Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los componentes del Compromiso Organizacional*

			Componente Afectivo	Componente Normativo	Componente de Continuidad
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	-0.027**	-0.488**	-0.540**
		Sig. (bilateral)	0.744	0.678	0.801
		N	150	150	150
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-0.578**	-0.579**	-0.561**
		Sig. (bilateral)	0.760	0.700	0.250
		N	150	150	150
	Realización personal	Coeficiente de correlación	-0,069	-0.521**	-0.521**
		Sig. (bilateral)	0.918	0.351	0.542
		N	150	150	150

Se observa que no existe correlación significativa entre las dimensiones y los componentes de las variables.

**Tabla 9**

*Diferencias en el síndrome de burnout según sexo*

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
U de Mann- Whitney	2431.000	2593.000	2427..000
Sig. asintótica (bilateral)	0.164	0.431	0.159

Se observa que no se establecen diferencias significativas según sexo en el síndrome de burnout.

**Tabla 10***Diferencias en el síndrome de burnout según edad*

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
U de Mann- Whitney	1919.500	1856.000	1916.000
Sig. asintótica (bilateral)	0.814	0.599	0.801

Se observa que no se establecen diferencias significativas según edad en el síndrome de burnout

**Tabla 11***Diferencias en el compromiso organizacional según sexo*

	Componente afectivo	Componente normativo	Componente de continuidad	Compromiso organizacional
U de Mann- Whitney	2128.000	2776.000	2606.500	2442.000
Sig. asintótica (bilateral)	0.011	0.861	0.465	0.826

Se observa que la variable sexo establece diferencias significativas en el componente afectivo.



**Tabla 12***Rangos promedios de compromiso organizacional según sexo*

	Sexo	N	Rango promedio
Compromiso Organizacional	Masculino	70	76.33
	Femenino	80	74.78
	Total	150	
Componente afectivo	Masculino	70	65.90
	Femenino	80	83.90
	Total	150	
Componente normativo	Masculino	70	76.16
	Femenino	80	74.92
	Total	150	
Componente de continuidad	Masculino	70	75.16
	Femenino	80	75.80
	Total	150	
		15	

Se observa que las mujeres presentan mayor compromiso afectivo a diferencia de los varones.

**Tabla 13***Diferencias en el Compromiso organizacional según edad*

	Componente afectivo	Componente normativo	Componente de continuidad	Compromiso organizacional
U de Mann-Whitney	2560.000	1891.500	1680.500	1894.000
Sig. asintótica (bilateral)	0.975	0.717	0.190	0.725

Se observa que la edad no establece diferencias significativas en el compromiso organizacional.

## **V. DISCUSIÓN**

La finalidad de la investigación fue hallar la relación entre el Síndrome Burnout y el Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, se encontró que existe una asociación baja y significativa entre las variables. Este resultado coincide con el estudio realizado por Noriega (2017) ya que, identificó una relación positiva, significativa y débil. La explicación a este resultado estaría en lo mencionado por Glazer y Kruse (2008) quienes refieren que cuando el colaborador se encuentra comprometido realiza esfuerzos en beneficio de la institución, por lo que aumenta el nivel de ansiedad, sin embargo, tiene la iniciativa de hacer frente las demandas laborales, realizando esfuerzos físicos y psicológicos con el objetivo de cumplir sus funciones, afrontando positivamente la situación. Entonces, el compromiso actuaría como variable moderadora en el desarrollo del síndrome de burnout en los docentes, de igual manera, generaría cierto nivel de agotamiento, si los esfuerzos brindados no son reconocidos y las expectativas laborales iniciales no son cubiertas a largo plazo.

Se encontró que el 7 % de los docentes presentaron síndrome de burnout. Por otro lado, evidenciaron un nivel alto de realización personal y un nivel bajo de agotamiento emocional, despersonalización. Dato que coincide con los resultados obtenidos por Pojoy (2014), quien en una muestra de profesores halló un nivel bajo de agotamiento emocional, despersonalización y un nivel alto de realización personal. Por lo contrario, estos resultados discrepan con el estudio De Paz (2017) quien halló que el nivel para las dimensiones del síndrome de burnout en profesores fue promedio. La explicación a este resultado estaría en lo mencionado por Gil y Peiró (1997), quienes refieren que los docentes que perciben que cuentan con las condiciones, beneficios, oportunidades y reconocimiento laboral adecuado, tienden a presentar menor agotamiento emocional, actitud negativa hacia el trabajo y mayor sentimiento de competencia profesional, lo cual influye en la presencia del síndrome de burnout.

Se obtuvo que el 53.33% de los docentes posee un nivel alto de compromiso organizacional. Este resultado coincide con Chávez (2017) quien en una muestra constituida por profesores encontró un nivel alto de compromiso organizacional.

Este resultado podría ser explicado por Meyer y Allen (1997) quienes afirman que el compromiso es alto cuando los colaboradores reciben beneficios y reconocimientos laborales, por lo que se esfuerzan en cumplimiento de metas y buscan permanecer en la institución como muestra de agradecimiento. Según el resultado el compromiso de los colaboradores estaría vinculado por incentivos y el reconocimiento de logros, por ende, tienden a estar vinculados e identificados con el cumplimiento de metas de la institución y desearían permanecer en ella.

Se obtuvo que no existe correlación entre las dimensiones de síndrome de burnout y los componentes del compromiso organizacional. Estos resultados discrepan con lo encontrado por Leal y Ramos (2014) quienes hicieron un estudio en profesores donde obtuvieron que la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización se correlacionan de forma inversa con el compromiso organizacional y el componente de continuidad. La explicación a este resultado estaría en lo mencionado por Schaufeli & Bakker (2003) quienes refieren que cada dimensión es independiente por lo que debería ser estudiada de forma individual, puesto que miden distintos aspectos, dado que un colaborador no puede presentar burnout, sin embargo, no es un indicador de compromiso. Entonces, la ausencia de agotamiento emocional y la presencia de realización personal no determinaría el sentimiento de pertenencia, lealtad y permanencia del docente con la institución, ya que existen otros factores que están involucrados en este proceso.

Con respecto al síndrome burnout según sexo, no se identificaron diferencias significativas. Este resultado coincide con el estudio realizado por Bazán (2017) quien en un estudio en docentes no encontró diferencias significativas en el síndrome de burnout según sexo. La explicación de este resultado estaría en lo mencionado por Maslach (2009) quien refiere que la edad no determinaría la presencia de burnout, si no la carencia de recursos emocionales para enfrentarse ante situaciones demandantes y el sentido de realización personal, por lo tanto, no depende del sexo, si no de las condiciones psicológicas y laborales. En un centro educativo la carga laboral estaría distribuida de forma uniforme, lo que puede diferenciarse es el nivel de exigencia o desarrollo de actividades, de ello dependerá como se cumple las funciones dentro del centro educativo.

Respecto a la variable la edad, se halló que no se establecen diferencias significativas en el síndrome de burnout, lo cual se asemeja con lo encontrado por De paz (2017) quien, en una muestra de profesores no halló diferencias significativas en función a la edad. La explicación a este resultado estaría en lo mencionado por Maslach (2009) quien indica que la edad no determinaría el desarrollo del burnout, dado que está sujeto por aspectos psicológicos y laborales, como la carga laboral, falta de autonomía y percepción de justicia. Por lo tanto, el burnout puede originarse en diferentes edades, dado que, su presencia está asociado a factores psicológicos y organizacionales los cuales generarían descontento con la actividad laboral, por consiguiente, no depende de la variable sociodemográfica edad.

En cuanto al compromiso organizacional, según sexo se obtuvo diferencias significativas siendo mayor en docentes de sexo femenino. Este resultado coincide con Cabrejos (2015), quien investigó el compromiso en docentes de Cieneguilla, encontrando que las mujeres presentan mayor compromiso afectivo a diferencia de los varones. Esto sería explicado por Grusky (2001) quien indica que las mujeres tienden a presentar mayor compromiso organizacional a diferencia de los varones, puesto que, estarían dispuestas acatar normas, responsabilidades, con predisposición para desarrollar actividades, entonces, las mujeres presentarían mayor dedicación e involucramiento en el cumplimiento de metas de la institución.

Por último, con respecto a la edad, no establece diferencias significativas a nivel del Compromiso Organizacional. Este resultado coincide con el estudio de Maldonado, Ramírez, García y Chairez (2014) quienes hallaron que la edad no presentó diferencias, la explicación a este resultado estaría en lo mencionado por Robbins y Judge (2009) los colaboradores jóvenes tienen a favor el uso de la tecnología y el acceso a nueva información, siendo abiertos a los cambios, mientras que las personas mayores tienen a favor la experiencia, habilidades, destrezas que han desarrollado con el tiempo y tienen la necesidad de adaptarse a los cambios, por lo tanto, no existe diferencias en el desarrollo del compromiso de acuerdo a la edad, ya que ambos tienen las mismas condiciones de trabajo, se rigen a las mismas exigencias del sistema educativo, participando de capacitaciones y actualizaciones a nivel profesional.

## VI. CONCLUSIONES

En el presente estudio se concluyó lo siguiente:

**PRIMERA:** se determinó que existe una relación baja y significativa entre síndrome de burnout y el compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho.

**SEGUNDA:** el nivel del síndrome de burnout es bajo en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, por el contrario, se obtuvo un nivel alto en la dimensión de realización personal.

**TERCERA:** se encontró que los docentes presentaron un nivel alto de compromiso organizacional.

**CUARTA:** se determinó que no existe correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los componentes del compromiso organizacional.

**QUINTA:** se determinó que el sexo no establece diferencias significativas en el síndrome de burnout.

**SEXTA:** se determinó que la edad no establece diferencias significativas en el síndrome de burnout.

**SÉPTIMA:** se determinó diferencias significativas a nivel de componente afectivo del compromiso organizacional, siendo mayor en el sexo femenino.

**OCTAVA:** se determinó que la edad no establece diferencias significativas en el compromiso organizacional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se sugiere lo siguiente de acuerdo a los resultados obtenidos:

.

1. Realizar investigaciones con las mismas variables en muestras mayores, con la finalidad de generalizar los resultados.
2. Desarrollar estudios en poblaciones semejantes, puesto que no existen tantos estudios en docentes a nivel nacional.
3. Realizar estudios comparativos en docentes de instituciones educativas públicas y privadas para ver el desarrollo de ambas variables en distintos contextos.

## REFERENCIAS

- AON Empower Results. (2019). *Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2018.: El compromiso global de los empleados retorna a su máximo histórico.* Recuperado de <https://aoncomauthoring.blob.core.windows.net/aoncom2017media/aon.com/media/ecuador/tendenciascompromiso2018.pdf>
- Argomedeo, J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal civil* de una institución militar de Lima Metropolitana. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 8 de agosto de 2018)
- Bazán, A. (2017). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas privadas de Los Olivos.(Tesis de licenciatura).Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3182/Bazan\\_AZJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3182/Bazan_AZJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano.* Madrid:Páidos.(Traducción de the ecology of human development-Experiment by nature and desing.Cambridge:Harvard University Press.1979).
- Cabrejos, M. (2015). Compromiso organizacional según los docentes en las Instituciones Educativas del distrito de Cieneguilla. (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5428/Cabrejos\\_FJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5428/Cabrejos_FJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez, G. (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy. (Tesis de licenciatura). Recuperada de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/297/chavez\\_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/297/chavez_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2.<sup>a</sup>ed.). México: McGraw – Hill.

De Paz, Y. (2017). Resiliencia y síndrome burnout en docentes del nivel primario de instituciones educativas estatales del distrito Comas. (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11293/De%20Paz\\_VYN.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11293/De%20Paz_VYN.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.

Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Revista Redalyc*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147118132002.pdf>

Gil, M. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis, S.A

Gay, I., Mills, G. & Airasian, P. (2012). *Educational Research. Competencies for analysis and Applications*. Recuperado de <http://englishlangkan.com/produk/E%20Book%20Educational%20Research%20L%20R%20Gay%20Pearson%202012.pdf>

Gil, M. (2011). *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo: proceso de desarrollo del SQT*. Madrid: TEA.

Glazer, S. y Kruse, B. (noviembre, 2008). The role of Organizational commitment in Occupational Stress Models. *International Journal of Stress Management* 15(4). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/232493093\\_The\\_Role\\_of\\_Organizational\\_Commitment\\_in\\_Occupational\\_Stress\\_Models](https://www.researchgate.net/publication/232493093_The_Role_of_Organizational_Commitment_in_Occupational_Stress_Models)

Grusky, D. (2001). *The past, present and future of social inequality*: Westview Press



- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.) México: McGraw-Hill. Recuperado de [https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada\\_de\\_la\\_investigac3a3c2b3n\\_-sampieri-\\_6ta\\_edicion1.pdf](https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf)
- Kinicki, R. & Kreitner, A. (2012). *Organizational Behavior*. (10ª. ed.). Columbus: McGraw-Hill Education.
- Leal, P. y Ramos, L (2014). Síndrome de burnout y compromiso organizacional en docentes de jardines infantiles sector público y privado de la ciudad Talca. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://dspace.otalca.cl:8888/psicologia/69127.pdf>
- Maldonado, S., Ramirez, M., García, B., y Chairez, A. (junio de 2014). Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública. *Revista Conciencia Tecnológica*, (47) ,12 -18
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981) *Maslach Inventory Manual*. California: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C.(junio,2009). Comprendiendo el Burnout. *Revista Ciencia y Trabajo*. Recuperado de <https://www.vitoriagasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Menghi, M. y Oros, L. (agosto,2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología* 10. Recuperado de <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-sindrome-burnout.pdf>
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace, (theory, research and application)*. London: Sage publications.
- Ministerio de Educación (2017). Reglamento de la carrera Pública Magisterial. Recuperado de [http://www.minedu.gob.pe/files/6151\\_201305030929.pdf](http://www.minedu.gob.pe/files/6151_201305030929.pdf)
- Noriega, C. (2017). Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los docentes tiempo completo de una Universidad Privada de Lima Norte, 2017. (Tesis de maestría). Recuperada de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22003/Noriega\\_AMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22003/Noriega_AMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Internacional del Trabajo. (2014). *El desarrollo a través del empleo*. Recuperado de [http://www.ilo.org/global/research/global-reports/worldof-work/2014/WCMS\\_243965/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/research/global-reports/worldof-work/2014/WCMS_243965/lang--es/index.htm)

Organización Mundial de la Salud. (2005). *El número de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo sigue aumentando*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/index.html.html>

Organización Mundial de la Salud. (2014). *Protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>

Pojoy, M. (2014). Nivel del síndrome de burnout (desgaste profesional) en maestros de educación de nivel medio que trabajan jornada matutina y vespertina. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pojoy-Martha.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13.<sup>a</sup> ed.). México: Person.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15.<sup>a</sup> ed.). México: Person.

Saracho, J. (2015). *La organización emocional: los estados emocionales que 97 determinan las capacidades clave de la organización: liderazgo, colaboración y compromiso*. Santiago de Chile: RIL Editores.

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). UWES – Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual. España: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.

Tena, J. y Villanueva, R. (agosto, 2010). Satisfacción y laboral y compromiso institucional de docentes de posgrado. *Revista Electrónica de Diálogos Educativa*. Recuperado de <http://revistas.umce.cl/index.php/dialogoseducativos/article/view/1099/1111>

Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo: un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: Manual Moderno.

Villacis, S. (2015). Relación del síndrome de burnout y el clima organizacional (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1094/1/75646.pdf>

## ANEXO A: Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas-San Juan de Lurigancho, Lima, 2019				
<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS DE INVESTIGACION</b>	<b>FORMULACION DE HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas- San Juan de Lurigancho, Lima,2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas –San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Describir los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas públicas - San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe correlación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas - San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los componentes del Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas -San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agotamiento emocional</li> <li>2. Despersonalización</li> <li>3. Realización personal</li> </ol> <p><b>Escala de medición:</b></p> <p>Ordinal</p>	<p><b>TIPO:</b> No experimental transversal</p> <p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo – Correlacional</p> <p><b>Nivel:</b> Corresponde al nivel básico</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACION:</b></p> <p>Estuvo conformada por 245 docentes de sexo femenino y masculino de instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho.</p>

	<p>Describir los niveles del Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas - San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los componentes del Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas –San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.</p> <p>Determinar diferencias en el Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas públicas-San Juan de Lurigancho, Lima, 2019, según sexo.</p>	<p>Existen diferencias en el Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas públicas -San Juan de Lurigancho, Lima, 2019, según sexo.</p> <p>Existen diferencias en el Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas públicas -San Juan de Lurigancho, Lima, 2019, según edad.</p> <p>Existen diferencias en el Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas -San Juan de Lurigancho, Lima, 2019, según sexo.</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b> Compromiso Organizacional</p> <p><b>Dimensiones</b> 1.Componente afectivo 2.Componente de continuidad 3.Componente normativo</p> <p><b>Escala de medición:</b> Ordinal</p> <p><b>VARIABLE 3:</b> Sociodemográficas Sexo y edad.</p>	<p><b>MUESTRA:</b> La muestra estuvo conformada por 150 docentes de instituciones educativas públicas de San Juan de Lurigancho, de sexo femenino y masculino, cuyas edades oscilaban entre los 28 y 62 años</p> <p><b>MUESTREO:</b> No probabilístico –intencional.</p>
--	--	--	---	--

	<p>Determinar diferencias en el Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas públicas-San Juan de Lurigancho, Lima 2019, en según la edad.</p> <p>Determinar diferencias en el Compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas -San Juan de Lurigancho, Lima, 2019, según sexo.</p> <p>Determinar diferencias en el Compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas -San Juan de Lurigancho, Lima, 2019, según edad.</p>	<p>Existen diferencias en el Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas -San Juan de Lurigancho, Lima, 2019, según edad.</p>		
--	---	--	--	--

## ANEXO B: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (1981) lo definen como un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal (p.31).	Medida por los puntajes obtenidos a través Inventario de Burnout de Maslach (1981).	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ordinal
			Despersonalización	5, 10,11,15 ,22	
			Realización personal	4,7,9,12,17,18, 19,21	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso Organizacional	Meyer y Allen (1997) refieren que es la condición psicológica que determina la relación del colaborador con la institución, lo cual interviene en la decisión de abandonar o seguir permaneciendo en ella (p.50).	Medida por los puntajes obtenidos a través del Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997).	Componente afectivo	6,9,12,14,15,18	Ordinal
			Componente normativo	1,3,4,5,16,17	
			Componente de continuidad	2,7,8,10,11,13	



## ANEXO C: Instrumentos de evaluación

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Autor: Christina Maslach y Susan Jackson

Año: 1981

Sexo: (F) (M)

Edad: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio en la institución educativa: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES GENERALES:

A continuación, piense con qué frecuencia le surgen a usted estas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Nº	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento cansado.							
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos							
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6	Trabajar en contacto directo con los alumnos es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan los alumnos.							
8	Me siento agotado por mi trabajo							
9	Siento que, mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos							
10	Creo que me comporto de manera más insensible							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy activo con vitalidad							
13	Me siento frustrado con mi trabajo							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							

15	Realmente no me importa lo que le ocurrirá a alguno de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el la institución.							
16	Trabajar en contacto directo con mis alumnos me produce bastante estrés							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo							
20	En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades							
21	Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo							
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problema							

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Autor: John Meyer y Natalie Allen

Año: 1997

Sexo: (F) (M)

Edad: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio en la institución educativa: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES GENERALES:

Marca con un aspa (x) el número de acuerdo a las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas alternativas de conseguir algo mejor							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi institución como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							

11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Esta organización significa mucho para mí.							
13	Le debo muchísimo a la organización							
14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.							
15	No me siento parte de la organización							
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo.							
17	Sería muy difícil dejar la organización en este momento, incluso si lo deseara.							
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.							

## ANEXO D: Cartas de presentación de la escuela



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 08 de julio de 2019

CARTA INV. N° 01262- 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.

Javier Oré Eusebio

Director

**I.E N° 0073 Benito Juárez**

Jr. Los Amautas N° 1560 Urbanización Zárate -San Juan de Lurigancho

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ROSSALÍ ROCÍO MARCELO MEDRANO** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

Atentamente,



*[Firma]*  
**Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Filial Lima Campus Lima Norte

*Autorización*

*Se Autoriza Aplicar Pruebas  
psicológicas a docentes de la I.E.*



*[Firma]*  
**JAVIER ORÉ EUSEBIO**  
DIRECTOR GENERAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 08 de julio de 2019

CARTA INV. N° 01261- 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN



*Autorizo la aplica  
ción de las pruebas*

Sra.

Mg. Elena Carlota Ciriaco Campos

Directora

**I.E N° 1174 Virgen del Carmen**

Jr. Los Amautas N° 248 Urbanización Zárata - San Juan de Lurigancho

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ROSSALÍ ROCÍO MARCELO MEDRANO** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

Atentamente,



*[Firma]*  
**Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Filial Lima Campus Lima Norte

MSG/ALF



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 08 de julio de 2019

CARTA INV. N° 01260- 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.

Lic. Maribel Villanueva Porras

Directora

I.E.E Antenor Orrego Espinoza

Av. Gran Chimú S/N cuadra 9 Urbanización Zárate - San Juan de Lurigancho

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ROSSALÍ ROCÍO MARCELO MEDRANO** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.


Atertamente,



  
Mgtr. Melisa Sevillano Gambôa  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Filial Lima Campus Lima Norte



MSG/ALF

  
Milagros M. Villanueva Porras  
DIRECTORA



  
Mg. Yane R. Chaco Tinoco  
SUB-DIRECTORA

Autorizo la  
aplicación de  
las pruebas  
psicológicas.

## ANEXO E: Autorización de uso del instrumento de Compromiso Organizacional



Rossali Marcelo Medrano <rossali2308@gmail.com>

---

### I request formal consent to be able to use ORGANIZATIONAL COMMITMENT QUESTIONNAIRE

Rossali Marcelo Medrano <rossali2308@gmail.com>  
Para: nallen@uwo.ca

23 de noviembre de 2018, 14:20

Dear Dra Allen

Good afternoon, my name is Rossali Rocio Marcelo Medrano, a student of Psychology at the César Vallejo University in Lima, Peru. The reason for my message is to tell you that I have read information on organizational commitment, this generates interest and I consider that your questionnaire is suitable for my study, since I am currently doing my thesis on organizational commitment in teachers, for obtain a bachelor's degree, but before I can start my study I am writing to ask you for the formal consent to use the ORGANIZATIONAL COMMITMENT QUESTIONNAIRE in my research, for academic purposes only, I await your response, thank you for your attention.

Regards  
Blessings

Lima - Perú

---

### I request formal consent to be able to use ORGANIZATIONAL COMMITMENT QUESTIONNAIRE

Natalie Jean Allen <nallen@uwo.ca>  
Para: Rossali Marcelo Medrano <rossali2308@gmail.com>

23 de noviembre de 2018, 15:00

Hello Rossali

Thank you for your interest in using the Three-Component Model (TCM) Employee Commitment Survey in your research. You can get information about the measure, a Users' Guide, and the measure itself at:

<http://employeecommitment.com/>

For academic / research purposes, please choose the Academic Package. (There is no charge for this package.)

Finally, although you did not mention it, it seems possible that you will want to administer the commitment measures in Spanish. If so, in this regard, you might want to contact Dr Luis Arciniega who developed a Spanish-language version of the TCM. Dr. Arciniega's email is [larciniega@itam.mx](mailto:larciniega@itam.mx)

I wish you well with your research!

Best,  
Natalie Allen

---

**From:** Rossali Marcelo Medrano <rossali2308@gmail.com>  
**Sent:** Friday, November 23, 2018 2:20 PM  
**To:** Natalie Jean Allen  
**Subject:** I request formal consent to be able to use ORGANIZATIONAL COMMITMENT QUESTIONNAIRE

RE: request formal consent to be able to use



## **Anexo E: Autorización de uso del instrumento del Inventario de Burnout de Maslach**

For use by Rossalí Rocío Marcelo Medrano only. Received from Mind Garden

**Permission for Rossalí Rocío Marcelo Medrano to reproduce 1 copy**

# **Maslach Burnout Inventory Manual**

**Fourth Edition**

**Includes These MBI Review Copies:**

**Human Services - MBI-HSS**

**Medical Personnel - MBI-HSS (MP)**

**Educators - MBI-ES**

**General - MBI-GS**

**Students - MBI-GS (S)**

Christina Maslach: Manual, and MBI-GS, MBI-GS(S), MBI-HSS, MBI-HSS(MP), MBI-ES

Susan E. Jackson: Manual, and MBI-GS, MBI-GS(S), MBI-HSS, MBI-HSS(MP), MBI-ES

Michael P. Leiter: Manual, and MBI-GS, MBI-GS(S)

Wilmar B. Schaufeli: MBI-GS, MBI-GS(S)

Richard L. Schwab: MBI-ES

**Published by Mind Garden, Inc.**

[info@mindgarden.com](mailto:info@mindgarden.com)

[www.mindgarden.com](http://www.mindgarden.com)

This instrument is covered by U.S. and international copyright laws. Any use of this instrument, in whole or in part, is subject to such laws and is expressly prohibited by the copyright holder. If you would like to request permission to use or reproduce the instrument, in whole or in part, contact Mind Garden, Inc.

Manual Copyright © 1996-2018 by C. Maslach, S.E. Jackson and M.P. Leiter. MBI-HSS Copyright © 1981 by C. Maslach, S.E. Jackson. MBI-ES: Copyright © 1986 C. Maslach, S. Jackson, R. Schwab. MBI-GS Copyright © 1996 by W.B. Schaufeli, M. Leiter, C. Maslach, S. Jackson. All rights reserved in all media. This manual may not be reproduced in any form without written permission of the publisher, Mind Garden, Inc. [www.mindgarden.com](http://www.mindgarden.com). Mind Garden is a trademark of Mind Garden, Inc.

## Comprobante de compra del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson

Hi, Rossalí Rocío Marcelo Medrano

¡Gracias por comprar con Mind Garden!

### DETALLES DEL PEDIDO - PAGO COMPLETO

---

**Orden:** FWNAFTRTU

**Pago:** Tarjeta de crédito

Producto	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Maslach Burnout Inventory <sup>TM</sup> - Manual 4ta Edición -	\$50.00	1	\$50.00
Envío			\$0.00
Total impuestos			\$0.00
Total			\$50.00

## **ANEXO F:**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo.....acepto participar de forma voluntaria en la evaluación sobre la presente investigación llevada a cabo por Rossalí Rocío Marcelo Medrano estudiante del XI ciclo de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, mediante el Inventario de Burnout y el Cuestionario de Compromiso Organizacional, declaro haber estado informado de lo que ello supone.

Comprendo que mi participación es voluntaria y no existe ningún riesgo o perjuicio por el hecho de participar en esta investigación.

Los datos obtenidos podrán ser registrados y transcritos por el investigador y únicamente se utilizarán para los fines de este estudio, garantizándose el anonimato y la confidencialidad de los participantes.

Desde ya se agradece su participación

---

Firma del participante

---

Firma del investigador

## Anexo G: Resultados del piloto

**Tabla 14**

*V de Aiken del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson*

	CLARIDAD						PERTINENCIA						RELEVANCIA						
	J1	J2	J3	J4	J5	V AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	V AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	V.AIKEN	V.AIKEN GENERAL
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
6	0	1	1	1	1	0.80	0	1	1	1	1	0.80	1	1	1	1	1	1	0.80
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8	1	0	1	1	1	0.80	1	0	1	1	1	0.80	1	0	1	1	1	1	0.80
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
15	0	1	1	1	1	0.80	0	1	1	1	1	0.80	1	1	1	1	1	1	0.80
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
18	0	1	1	1	1	0.80	1	1	1	1	1	0.80	1	1	1	1	1	1	0.80
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
20	0	1	1	1	1	0.80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.80
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

**Tabla 15***Confiabilidad para el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N elementos
Agotamiento emocional	,923	9
Despersonalización	,903	8
Realización personal	,810	5

La tabla muestra un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.923 para Agotamiento emocional, 0.903 para despersonalización y 0.810 para realización personal , lo cual indica que existe una adecuada consistencia interna.

**Tabla 16***Baremo del estudio piloto del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson*

NIVEL	PC	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
BAJO	5	0 a 2	0	5 a 7
	10	3	1 a 4	
	15	4 a 8	5 a 6	
	20	9 a 15	7	8
	25	16 a 17		9
MEDIO	30			10
	35			11
	40	18		
	45	19		12
	50			13
	55			14
	60	20		15
	65	22		16 a 17
	70	23 a 24	8 a 9	
	75	25 a 31	10 a 13	18 a 19
	80	32 a 41	14 a 18	20 a 26
	85	42 a 44	19 a 20	27 a 28
ALTO	90	45 a 48	21 a 23	29 a 39
	95	49 a 52	24 a 27	40 a 46
	99	53 a 54	28 a 30	47 a 48

**Tabla 17***V de Aiken del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen*

	CLARIDAD						PERTINENCIA						RELEVANCIA						V.AIKEN GENERAL
	J1	J2	J3	J4	J5	V AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	V AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	V.AIKEN	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0.80
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
9	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0.80
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
11	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0.80
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

**Tabla 18**

*Confiabilidad para el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen según Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	18

La tabla muestra un coeficiente de el Alfa de Cronbach 0.869, lo cual indica que existe una adecuada consistencia interna.



**Tabla 19***Baremo del piloto del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen*

	PC	COMPONENTE AFECTIVO	COMPONENTE NORMATIVO	COMPONENTE DE CONTINUIDAD	TOTAL
BAJO	5	3 a 12	10 a 13	12 a 13	41 a 46
	10	13 a 15	14 a 16	14 a 16	47 a 52
	15	16 a 17	17 a 18	17	53 a 60
	20	18 a 21	19 a 21	18 a 19	61 a 66
	25	22	22	20	67 a 73
MEDIO	30	23	23	21	74 a 75
	35	24 a 26	24 a 25	22	76
	40	27 a 28	26 a 27	23	77 a 79
	45	29	28	24	80
	50	30 a 32	29	25	81 a 82
	55	33 a 34	30	26	83
	60	35	31		
	65	36	32	27	84 a 85
	70		34	28	
	75	37 a 38	35	30 a 32	86 a 88
	80	39 a 40	36 a 38		
	85	41		33 a 34	89 a 90
ALTO	90	42	39	35 a 37	91 a 99
	95		40 a 41	38 a 41	
	99		42	42	121 a 126

# ANEXO H: Criterio de Jueces

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Síndrome de Burnout.....

Observaciones .....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] No aplicable [X] Aplicable después de corregir [X]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Cepedez Torres Maluica Sandra Patricia  
DNI.....40912591.....

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Maestría en Gestión del Talento Humano	2015 - 2017
02	Universidad César Vallejo	de Psicología	1998 - 2003

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Lima	2013 - actualidad	Docente desde TS. Organigrama
02	Tiempo Total Alto	Analista de Gestión y Capacitación	Lima	2011 - 2012	Planificación y Capacitación
03	Empresa	Analista de Gestión	Lima	2010 - 2011	Selección de personal

\*Pertinencia: el ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Cantidad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice que hay suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión técnica.

  
Firma del Experto Informante.

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /

Mg/Lic.: .....

ALIAN IZQUIERDO Luis EDUARDO  
.....  
.....

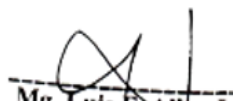
DNI: ....06175625.....

Especialidad del validador..... Psicólogo.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Mg. Luis E. Allan I.  
PSICOLOGO  
C.Ps.P.19231

DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL			Si	No	Si	No	Si	No
15	Inverso	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos	X		X		X	
16	Inverso	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos	X		X		X	
17	Inverso	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X	
18	Inverso	Me encuentro con mucha vitalidad	X		X		X	
19	Inverso	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos	X		X		X	
20	Inverso	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos	X		X		X	
21	Inverso	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	X		X		X	
22	Inverso	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	X		X		X	

Observaciones: Corregir similitudes

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir ☒    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg/Lic.: Mg. Vargas Ascencio Jean

DNI: 45144346

Especialidad del validador: ORGANIZACIONAL - OCUPACIONAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

22 de Octubre del 2018

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 **Mg. Jean F. Vargas Ascencio**  
PSICÓLOGO  
C.P.P. : 22877

 **Mg. Jean F. Vargas Ascencio**  
Docente - Capacitador  
Organizacional

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones.....

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Dña. Antonio Serpa Barrientos  
 DNI: 41225216

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	psicología	2007 - 2008
02	Universidad Nacional Hermilio Valdizanco Huánuco	Maestría en intervención psicológica e investigación	- 2017

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DTC	SJL	2011 - actual	DTC
02	UNMSM	Nivelación	Cajamarca	2017 - actualidad	Docente
03					

<sup>1</sup> Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice que hay suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión teórica

  
 Firma del Experto Informante.



# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | x | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador D<sup>ca</sup>. Mg. Kaneko Aguilar Susana Susana

DNI.....10 624 913

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	U. N. F. V.	Maestría en Ps. Organizacional	2000 - 2003
02	U. N. F. V.	Doctorado en Administración	2003 - 2005

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Adere	Jef. Robs. Tech.	San Berja	2001 - 2009	Selección y capacitación
02	Inv. Ind. Perso.	Eni. Selección	La Molina	2009 - 2011	Selección de Personal
03	Dur. Teva	Eni. Capacitación	Hogabana	2012 - A la fecha	Capacitación

Nota: Si el validador no tiene experiencia en la variable y problemática de investigación, se debe indicar en la casilla correspondiente "No tiene experiencia".

Nota: Si el validador no tiene experiencia en la variable y problemática de investigación, se debe indicar en la casilla correspondiente "No tiene experiencia".



Firma del Experto Informante.

Mg. Juan José Kaneko Aguilar  
PSICÓLOGO  
C. P. P. 17040

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Compromiso Organizacional

Observaciones .....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Céspedes Vargas Marilucia Sandra Patricia  
DNI.....40912591.....

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Mg. Gestión del Talento Humano	2015 - 2017
02	Universidad César Vallejo	Lic. en Psicología	1998 - 2003

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Lima	2013 - actualidad	Dictado en Ps. Organizacional
02	Tecno Fast Atlas	Analista de capacitación	Lima	2011 - 2012	Selección y capacitación
03	Episur	Analista de selección	Lima	2010 - 2011	Selección de personal

\*Pertinencia: el ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
\*Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se da cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión técnica.

  
Firma del Experto Informante.

DIMENSIÓN 3: COMPONENTE NORMATIVO			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Directo	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X		X		X		
14	Directo	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X		X		X		
15	Directo	Esta organización merece mi lealtad.	X		X		X		
16	Inverso	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	X		X		X		
17	Directo	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X		X		X		
18	Directo	Le debo muchísimo a mi organización.	X		X		X		

Observaciones: CONREGIA SIMILITUDES

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir ☒    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg/Lic.: MR. JEAN VARGAS ASCENCIO

DNI: 45144346

Especialidad del validador: ORGANIZACIONAL - OCUPACIONAL


<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.


<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

22 de Octubre del 2018

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. Jean F. Vargas Ascencio  
Docente - Capacitador  
Organizacional

  
**Ψ** Mg. Jean F. Vargas Ascencio  
PSICOLOGO  
C.P.S.P. : 22877



# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Compromiso Organizacional

Observaciones.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Antonio Serpa Barrientos  
 DNI..... 41225216

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)


	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	Lic. Psicología	2002 — 2008
02	Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huancayo	Magisterio en intervención psicológica en investigación	2017

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DTC	STL	2012 — Actualidad	DTC
02	UNMSM	Nombudo	Cercado Lima	2017 — Actualidad	Docente
03					

\*Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice que hay suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión teórica.

  
 Firma del Experto Informante.

14	Directo	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X		X		X		
15	Directo	Esta organización merece mi lealtad.	X		X		X		
16	Inverso	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	X		X		X		
17	Directo	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X		X		X		
18	Directo	Le debo muchísimo a mi organización.	X		X		X		

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /

Dr. LUIS

ALIAN IZQUIERDO LUIS EDUARDO

DNI: 06175625

Especialidad del validador Psicólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Mg. Luis E. Allan I.  
PSICOLOGO  
C.Ps.P.19231

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones.....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Kaneko Aguilera, Juan José  
DNI. 10674912

Formación académica del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Mg. Psic. E. U.N.F.V.	Maestría en Psicología Organizacional	2000 - 2003
02	U.N.F.V.	Doctorado en Administración	2003 - 2005

Experiencia profesional del validador (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	ADEX	Jefe del Subsector	San Diego	2001 - 2009	Selección y Capacitación
02	Inv. Indus. Pinarco	Enc. Selección	La Piedad	2009 - 2011	Selección de Personal
03	Dev-Team	Enc. Capacitación	Magdalena	2012 - Actualidad	Capacitación

\*Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice que hay suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión teórica.

  
Firma del Experto Informante.  
Mg. Juan José Kaneko Aguilera  
PSICÓLOGO  
C. Ps. P. 17040